|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Код услуги COM.56** | **Поддержка доступа к Платформе Atom Space** |

**1.1. Описание услуги** |  |
|  | Услуга обеспечивает поддержку доступа к Платформе Atom Space, которая включает в себя:* корпоративный обмен мгновенными сообщениями и файлами между сотрудниками организаций атомной отрасли, партнерами и контрагентами, содержащими общедоступную информацию.
* организацию и проведение аудио- и видеозвонков, конференций;
* публикация корпоративных приложений и чат-ботов в каталоге.
 |   |
|  | **1.2. Способ подключения к ИТ-системе (если необходимо и в зависимости от технической возможности организации)** |  |
|  | * Ярлык на Портале терминальных приложений
* Прямая ссылка на Web-ресурс из Интернет (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)
* Прямая ссылка на Web-ресурс из КСПД
* «Толстый клиент» на АРМ пользователя из КСПД (требуется СКЗИ на АРМ / не требуется)
* Специальное приложение на мобильном устройстве

  |  |
|  | **1.3. Группа корпоративных бизнес-процессов / сценариев, поддерживаемых в рамках услуги**  |  |
|  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.4. Интеграция с корпоративными ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  |  Арида |  |  Централизованное управление доступом пользователей |   |
|  |  AtomID |  |  Управление идентификацией пользователей |   |
|  | Защищенная корпоративная почтовая система Госкорпорации «Росатом» |  | Отправка электронной почты, в том числе одноразовых кодов аутентификации |   |
|  | **1.5. Интеграция с внешними ИТ-системами** |  |
|  | **ИТ-система** |  | **Группа процессов** |   |
|  | RuStore |  | push сервис компании VK |  |
|  | Apple APN  |  | push сервис компании Apple |   |
|  | Google FCM  |  | push сервис компании Google |   |
|  | Huawei HMS |  | push сервис компании Huawei |  |
|  | RTS  |  | публичный сервер Express обеспечивающий глобальную маршрутизацию сообщений |  |
|  | SMS |  | SMS-шлюз провайдера Stream Telecom |  |
|  | **1.6. Состав услуги** |  |
|  | Центр поддержки пользователей |  | * прием, обработка, регистрация и маршрутизация поступающих обращений от пользователей
* консультация в части подключения, размещения инструкций.
 |   |
|  | Функциональная поддержка |  | * доступ к сервису с корпоративных стационарных и портативных устройств сотрудников Заказчика;
* доступ к сервису с личных портативных и мобильных устройств сотрудников Заказчика;
* консультация сотрудников Заказчика по вопросам подключения, установки, регистрации и настройки клиента мессенджера;
* поддержка обеспечения доступа к корпоративной адресной книге;
* поддержка осуществления аудио вызовов между пользователями мессенджера, а также вызовы через корпоративную телефонную систему Госкорпорации «Росатом»;
* поддержка осуществления групповых аудио вызовов между клиентами мессенджера до 100 участников;
* поддержка осуществления отправки текстовых и аудио сообщений;
* поддержка осуществления обмена файлами (картинки, документы, видео);
* публикация новых версий мобильного приложения в магазинах приложений;
* поддержка осуществления взаимодействия с чат-ботами и SmartApp-приложениями.
* устранение возникающих инцидентов, проблем и выполнение работ по стандартным запросам;
* осуществление контроля работоспособности сервиса;
* обеспечение бесперебойной работы программного обеспечения сервиса, устранение причин отказов, взаимодействие с представителями технической поддержки вендора подсистем (исключая предоставление запасных частей или элементов инфраструктуры взамен неисправных);
* выполнение необходимых регламентных работ, связанных с обслуживанием элементов инфраструктуры сервиса (исключая оконечное терминальное оборудование);
* поддержка работоспособности прикладного ПО в ЦОД Госкорпорации «Росатом».
 |   |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  | * поддержка интеграции со стороны сервиса с корпоративными ИТ-системами;
* обеспечение доступа к сервисам в каталоге Atom Space.
 |   |
|  | ИТ-инфраструктура |  | Поддержка работоспособности серверного ПО в ЦОД Госкорпорации «Росатом». |   |
|  | Модификация ИТ-системы |  | Для настоящей услуги не применяется |   |
|  | **1.7. Наименование и место хранения пользовательской документации:** |  |
|  | * ИТ-система
 |  | Путь: … → … |   |
|  | * Портал Госкорпорации «Росатом»
 |  | Путь: … → … |   |
|  | * Иное место
 |  | ИТ-портал.Путь: <https://efp.rosatom.ru/sites/uk/> Доступен из интернета, КСПД/КУРС.Корпоративная соц. сеть Росатом LIFE.Путь: <https://sps.rosatom.local/blogs/atomspace/files/docs> Доступно только в КСПД/КУРС.Рекорд MOBILE.Путь: <https://ml.rosatom.ru/student/dashboard/loadCatalogCursInfo/8557> каталог - повышение цифровой грамотности - доп. курсы - Платформа Atom Space. Доступно с мобильных устройств, через интернет, КСПД/КУРС. |  |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  | **1.8. Ограничения по оказанию услуги** |  |
|  | * в рамках услуги не осуществляется поддержка операционных систем и прикладного программного обеспечения на рабочих местах пользователей (корпоративных стационарных и портативных устройствах сотрудников Заказчика, а также на личных портативных и мобильных устройствах);
* в рамках услуги не осуществляется поддержка каналов связи Заказчика, конечного устройства пользователя, при низком качестве канала связи возможна деградация или полное отсутствие подключения к сервису.
* максимальное количество подключаемых абонентских устройств к системе определяется тарифными планами.
* статистика использования сервиса предоставляется по запросу Заказчика.
* использование сервиса на устройствах с root правами невозможно.
* использование сервиса на устройствах со старыми версиями ОС (минимально поддерживаемые версии ОС указаны в пользовательской документации).
* использование сервиса с нарушением требований отраслевых ЛНА запрещено (Приказ Госкорпорации «Росатом» от 30.12.2019 № 1/1517-П «Об утверждении Единых отраслевых методических указаний по предоставлению пользователям доступа к централизованным ИТ-ресурсам Госкорпорации «Росатом» и организаций Госкорпорации «Росатом», приказ Госкорпорации «Росатом» от 01.02.2022 № 1/103-П «Об утверждении Единых отраслевых методических указаний по созданию, информационной защите, управлению и оценке качества мобильных приложений в Госкорпорации «Росатом» и ее организациях»).
 |   |
|  | **1.9. Норматив на поддержку** |  |
|  | **Подразделение** |  | **Предельное значение трудозатрат на поддержку 1 единицы объемного показателя по услуге** (чел.мес/на пользователя) |  |
|  | Функциональная поддержка |  | Тариф «Базовый» (без Арида) [[1]](#footnote-1) | 0,000453231 |  |
| Тариф «Базовый» (с Арида)[[2]](#footnote-2) | 0,000452825 |
| Тариф «Лайт» (Без Арида) | 0,000151639 |
| Тариф «Лайт» (с Арида) | 0,000151230 |
|  | Поддержка интеграционных процессов |  |  Включено в функциональную поддержку |  |
|  | ИТ-инфраструктура |  |  Включено в функциональную поддержку |  |
|  | **1.10. Дополнительные параметры оказания услуги** |  |
|  | 1.10.1. Допустимый простой ИТ-ресурса в течении года, часов |  | 12 рабочих часов |  |
|  | 1.10.2. Срок хранения данных резервного копирования  |  | 31 день |  |
|  | 1.10.3. Целевая точка восстановления ИТ-ресурса (RPO)  |  | 4 часа |  |
|  | 1.10.4. Целевое время восстановления ИТ-ресурса (RTO) |  | 31,5 часов |  |
|  | 1.10.5. Обеспечение катастрофоустойчивости ИТ-ресурса |  | нет |  |
|  |

1. Предприятие не покупает услугу Арида [↑](#footnote-ref-1)
2. Предприятие покупает услугу Арида [↑](#footnote-ref-2)